



**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JASA ANGKUTAN
UMUM BUS TRANSJAKARTA SESUAI DENGAN UNDANG-UNDANG
NO. 22 TAHUN 2009 TENTANG LALU LINTAS DAN ANGKUTAN
JALAN**

Johanes Simatupang*, Rinitami Njatrijani, Sartika Nanda Lestari
Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro
E-mail : Johanessimatupang10@gmail.com

Abstrak

Kota Jakarta yang memiliki tingkat kepadatan penduduk yang besar, pengembangan sarana dan prasarana transportasi sangat berperan penting sebagai penghubung wilayah untuk menunjang, mendorong, dan meningkatkan pembangunan sosial guna meningkatkan kesejahteraan rakyat. Dengan tingkat kemacetan yang tinggi, maka pemerintah membangun suatu sistem transportasi bus cepat di Jakarta, yang dikenal dengan nama Transjakarta. Namun pada proses beroperasinya, Transjakarta belum mampu memenuhi hak penumpang yang diantaranya adalah kenyamanan, keamanan, keselamatan, dan lain-lain.

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka penulis menyusun penulisan hukum yang akan membahas pelayanan yang diberikan PT. Transportasi Jakarta (Transjakarta) kepada pengguna jasa dalam pemenuhan hak pengguna jasa sesuai dengan UU No. 22 Tahun 2009 dan peraturan terkait lainnya. Perumusan masalah yang kedua adalah upaya hukum yang dapat ditempuh oleh pengguna jasa yang dirugikan oleh pelayanan yang diberikan PT. Transportasi Jakarta.

Metode yang digunakan dalam penulisan hukum ini adalah yuridis normatif dengan menggunakan data sekunder berupa Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dan peraturan terkait lainnya dengan menggunakan uraian deskriptif analitis.

Berdasarkan hasil penelitian, penumpang kerap kali tidak mendapatkan hak-hak yang seharusnya diberikan oleh PT. Transportasi Jakarta. Penumpang merasa tidak nyaman berkendara dengan menggunakan bus Transjakarta karena kondisi bus yang sering sekali penuh sesak, atau pengguna jasa harus menunggu untuk waktu yang cukup lama dengan kondisi halte yang tidak memberikan kenyamanan hingga bus datang. Melihat hal tersebut, terdapat beberapa upaya hukum yang dapat ditempuh penumpang yang merasa dirugikan dengan pelayanan bus Transjakarta.

Banyak hal yang harus dibenahi oleh Transjakarta agar pelayanan yang diberikan dapat maksimal dan hak-hak pengguna jasa sebagai penumpang dapat terjamin. Selain itu, para penumpang seharusnya mematuhi peraturan yang ada agar kegiatan transportasi bus Transjakarta dapat berjalan dengan baik dan tidak ada pihak yang merasa dirugikan.

Kata kunci: perlindungan hukum, transportasi, Transjakarta

Abstract

Jakarta city which has a large population density , the development of transportation infrastructure plays an important role as a link region to support , encourage , and promote social development in order to improve people's welfare . With the high level of congestion , the government built a bus rapid transport system in Jakarta , which is known by the name of Transjakarta . But in the process of operation , Transjakarta has not been able to meet passenger rights which include comfort , security, safety , and others .

Based on the background mentioned above , the authors draw up legal writing will discuss services provided by PT . Transportation Jakarta (Transjakarta) to service users in the fulfillment of the rights of service users in accordance with Law No. 22 of 2009 and other relevant regulations . The second problem is the formulation of legal action that can be taken by the service users were harmed by the service provided by PT . Transportation Jakarta .

The method used in the writing of this law is normative juridical using secondary data in the form of Act No. 22 Year 2009 regarding Traffic and Road Transport and other relevant regulations by using analytical descriptive terms .

Based on the research results , passengers often do not get the rights that should be granted by PT . Transportation Jakarta . Passengers are not comfortable driving by using Transjakarta bus because the bus conditions are often overcrowded , or service users had to wait for quite a long time with conditions that do not provide comfort stop until the bus came . Seeing this, there are some remedies that can be taken by passengers who feel harmed by Transjakarta bus service .

There are many things that must be addressed by Transjakarta for services provided can be maximized and the rights of service users as passengers can be assured. In addition , passengers should comply with existing regulations that Transjakarta bus transport activities can be run well and no party feels aggrieved.

Keywords : legal protection , transportation , Transjakarta

I. PENDAHULUAN

Kota Jakarta adalah kota yang aktif dengan segala aktifitas. Menurut data pada tahun 2015, jumlah penduduk Jakarta sebesar 10.075.300 jiwa.¹ Hal ini menunjukkan bahwa Jakarta merupakan salah satu kota terpadat di Indonesia. Kepadatan ini menimbulkan suatu masalah besar yang biasa dialami oleh kota dengan kepadatan penduduk besar, yaitu kemacetan.

Atas dasar pemikiran itulah maka pemerintah membangun suatu sistem transportasi bus cepat di Jakarta, yang kita kenal dengan nama Transjakarta, atau yang umum disebut busway. Sistem ini dimodelkan berdasarkan sistem TransMilenio yang sukses di Bogota, Kolombia. Perencanaan Transjakarta

sudah dimulai sejak tahun 1997 oleh konsultan dari Inggris.²

Sebagai pelaku usaha di bidang jasa transportasi, maka Transjakarta dalam pelayanannya mempunyai tanggung jawab atau kewajiban untuk menjamin keselamatan, keamanan, kenyamanan, dan harga yang terjangkau terjangkau. Seperti yang tercantum dalam pasal 138 Undang-Undang no 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Mengingat besarnya peranan jasa transportasi Transjakarta dalam menunjang pembangunan ekonomi serta pentingnya keselamatan, keamanan, dan kenyamanan serta layanan yang memadai bagi para pengguna jasa, maka pelaksanaan perlindungan hukum terhadap pengguna

¹"Kepadatan Penduduk", http://bappedajakarta.go.id/?page_id=1131 , diakses pada hari Kamis, 7 April 2016 pukul 10.03.

²Sejarah Busway", <http://www.transjakarta.co.id/about.php?q=54XNwtzR3A==>, diakses pada hari Kamis, 7 April 2016 pukul 10.22.

jasa merupakan hal utama yang harus dilakukan. Oleh karena itu, penulis ingin mengangkat tema ini dengan judul: “PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JASA ANGKUTAN UMUM BUS TRANSJAKARTA SESUAI DENGAN UNDANG-UNDANG NO 22 TAHUN 2009”.

II. METODE

Dalam pembuatan penulisan hukum ini, penulis mengumpulkan, menyusun, serta menyajikan data berdasarkan metode penelitian hukum agar penulisan ini memenuhi syarat sebagai penulisan ilmiah. Dalam membuktikan kebenaran ilmiah dari penelitian yang dilaksanakan diperlukan pengumpulan data dan fakta yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti dengan menggunakan metode dan teknik penelitian ilmiah. Tanpa adanya teknik penelitian dan metode, maka hasil penelitian itu akan diragukan kebenarannya.

A. Metode Pendekatan

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan normatif, yaitu pendekatan yang meneliti data dari bahan pustaka atau disebut dengan data sekunder.³ Metode ini dipilih karena penulis menganalisa dan membandingkan undang-undang serta peraturan lainnya yang berhubungan dengan perlindungan hukum terhadap pengguna jasa

angkutan umum. Metode ini akan meneliti lebih lanjut apakah perlindungan hukum terhadap pengguna jasa sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

B. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini bersifat deskriptif analitis. Menurut Soegiyono, penelitian deskriptif analitis merupakan metode yang bertujuan mendeskripsikan atau memberikan gambaran terhadap suatu obyek penelitian yang diteliti melalui sampel atau data yang telah terkumpul dan membuat kesimpulan yang berlaku umum.⁴ Penelitian yang bersifat deskriptif bertujuan menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala, atau kelompok tertentu, atau untuk menentukan penyebaran suatu gejala, atau untuk menentukan ada tidaknya hubungan antara suatu gejala dengan gejala lain dalam masyarakat.

C. Metode Analisis Data

Untuk menarik kesimpulan, dilakukan analisis dengan menggunakan metode analisis kualitatif. Dalam metode analisis kualitatif, data yang telah terkumpul tersebut, dipilih dan disusun secara sistematis.

Metode analisis kualitatif, yaitu uraian data secara bermutu dan bentuk kalimat yang teratur, runtun, logis, dan tidak tumpang tindih sehingga memudahkan implementasi data dan pemahaman hasil analisis.⁵

³ Soerjono Soekanto, 1986, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta : UI Press, halaman 43.

⁴ Soegiyono, 2008, *Metode Penelitian*, cetakan kedua belas, Bandung: Alfabeta, halaman 6.

⁵ Soegiyono, 2008, *Op. Cit.* halaman 15.

Dengan metode analisis ini, penulis berharap mampu memudahkan orang yang membaca penulisan hukum ini.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pelayanan yang Diberikan PT. Transportasi Jakarta Kepada Pengguna Jasa dalam Pemenuhan Hak Pengguna Jasa Sesuai dengan UU No. 22 Tahun 2009 dan Peraturan Terkait Lainnya

Secara khusus hak pengguna jasa angkutan umum telah diatur di dalam Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Kewajiban standar pelayanan minimal yang menjadi kewajiban perusahaan angkutan umum, akan memberikan jaminan atas hak pengguna jasa layanan transportasi umum. Berdasarkan Pasal 1 angka 1 Peraturan Menteri Perhubungan No. 10 Tahun 2012 standar pelayanan minimal angkutan massal berbasis jalan adalah persyaratan penyelenggaraan angkutan massal berbasis jalan mengenai jenis dan mutu pelayanan yang berhak diperoleh setiap pengguna jasa angkutan massal berbasis jalan secara minimal. Di dalam Pasal 141 Undang-Undang No. 22 Tahun 2009, perusahaan angkutan umum wajib memenuhi hak mendapatkan standar pelayanan minimum yang dimiliki oleh penumpang sebagai pengguna jasa. Standar pelayanan minimum meliputi keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan. Berikut ini penulis mencoba menjelaskan mengenai standar pelayanan minimal yang harus didapatkan oleh penumpang sebagai pengguna jasa.

1. Keamanan

Keamanan merupakan salah satu aspek yang harus dipenuhi dalam pelayanan transportasi. Aspek keamanan harus dapat dirasakan oleh penumpang yang menggunakan jasa transportasi. Beberapa indikator yang digunakan dalam mengukur rasa aman diantaranya adalah sistem tertutup dimana sarana transportasi tidak mudah diakses oleh pihak lain yang bukan penumpang. Untuk menjaga keamanan, penumpang harus naik dan turun hanya pada halte atau terminal yang telah ditetapkan, dan penumpang tidak dapat naik dan turun pada halte dan terminal resmi.

Keamanan merupakan salah satu prioritas utama PT. Transportasi Jakarta. Keamanan bukan hanya di dalam bus, tetapi juga di halte bus sebagai sarana penunjang. Hal ini juga diatur dalam Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 4(a) menjelaskan bahwa salah satu hak dari konsumen, yaitu hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Penumpang merupakan konsumen yang mengkonsumsi jasa layanan bus Transjakarta, yang mana penumpang memiliki hak atas keamanan dalam mengkonsumsi jasa layanan bus Transjakarta. Oleh karena itu, di dalam setiap bus dan halte dijaga oleh petugas yang bertugas untuk mengatur penumpang agar tidak berdesakan, dan menjaga keamanan penumpang dari pencopetan, pelecehan seksual, dan lain sebagainya.

Berdasarkan kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa keamanan di dalam Transjakarta

masih kurang. Walaupun sudah ada petugas keamanan yang ada di dalam bus, masih saja terjadi beberapa kasus pencopetan, pelecehan seksual, dan lain sebagainya. Beberapa kasus pencopetan dan kehilangan barang, serta kasus pelecehan seksual masih sering terjadi. Misalnya, pada 1 Oktober 2013 seorang wanita kehilangan telefon genggam di Halte Harmoni. Ada pula kasus pelecehan seksual yang terjadi di dalam bus koridor IX (Pluit-Pinang Ranti).

2. Keselamatan

Keselamatan merupakan salah satu hal yang penting dalam bidang transportasi. Keselamatan dalam bidang penyediaan jasa transportasi, bisa dikaitkan dengan hukum perlindungan konsumen. Keselamatan juga diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mana termasuk dalam asas keamanan dan keselamatan.

Pada kenyataannya masih banyak supir Transjakarta yang mengemudikan bus secara tidak wajar. Misalnya, di kawasan Bundaran hotel Indonesia ada bus Transjakarta yang melaju kencang sampai polantas yang bertugas menegur supir bus tersebut lewat pengeras suara. Hal seperti ini tentu sangat disayangkan dan memberikan bukti bahwa keselamatan belum dilakukan secara optimal. Hal ini memberikan bukti bahwa keselamatan pengguna jasa sebagai penumpang belum terpenuhi.

Pada dasarnya, pihak Transjakarta telah melakukan upaya yang cukup baik. Setiap pengemudi Transjakarta telah melewati serangkaian tes dan pembelajaran yang optimal sebelum akhirnya

diterima sebagai pengemudi Transjakarta. Ini dilakukan dalam upaya memberikan jaminan keselamatan dalam mengemudi. Pengemudi bahkan dilarang menggunakan telefon seluler saat sedang mengemudi. Penumpang yang jeli dan sadar akan haknya mendapatkan keselamatan dapat segera menegur supir yang mengemudi pada saat itu juga. Kemudian apabila penumpang ingin upaya tindak lanjut, hal tersebut dapat dilaporkan kepada pihak Transjakarta dengan memberikan informasi yang sejelas-jelasnya.

3. Kenyamanan

Dalam hal kenyamanan jasa angkutan umum pastinya berkaitan dengan sarana utama dan sarana penunjang. Hal ini sesuai dengan asas keseimbangan yang dijelaskan oleh penulis pada Bab II. Makna dari asas ini yaitu bahwa setiap penyelenggaraan pengangkutan harus dengan keseimbangan yang serasi antara sarana dan prasarana, antara kepentingan pengguna dan penyedia jasa, antara kepentingan individu dan masyarakat. Artinya penyedia jasa harus memberikan sarana dan prasarana yang seimbang dalam hal kenyamanan penumpang yang menggunakan jasa transportasi bus Transjakarta.

Berdasarkan survey yang dilakukan penulis, kenyamanan yang seharusnya diberikan Bus Transjakarta pada kenyataannya masih sangat kurang. Penumpang tidak mendapatkan kenyamanan yang seharusnya didapatkan. Di koridor 11 (rute Wali Kota Jakarta Timur-Kampung Melayu) pada jam sibuk seperti pada pagi hari dan sore hari, bus terlihat penuh dan bahkan

melebihi kapasitas. Padahal untuk bus non-gandeng kapasitasnya hanya 85 penumpang dan untuk bus gandeng kapasitasnya hanya 160 penumpang. Penumpang yang tidak mendapatkan tempat duduk disediakan pegangan di bagian atas kepala agar tidak terjatuh ketika berdiri di dalam bus.

Pihak Transjakarta sebenarnya telah menyediakan petugas di setiap halte untuk mengatur penumpang agar tidak terjadi kelebihan penumpang. Namun jumlah petugas yang tidak sebanding dengan jumlah penumpang mengakibatkan kelebihan penumpang tidak dapat dihindari. Sikap penumpang yang memaksa masuk bus yang sudah penuh, serta yang tidak mau menunggu bus selanjutnya juga menjadi penyebab kelebihan kapasitas di dalam bus.

Transjakarta juga sudah berusaha memberikan kenyamanan untuk halte sebagai sarana penunjang. Berdasarkan survey yang dilakukan penulis, kondisi halte sempit dan panas, terutama pada jam sibuk seperti pada pagi hari dan sore hari. Untuk mengantisipasi masalah tersebut, Transjakarta memasang beberapa kipas angin.

4. Keterjangkauan

Keterjangkauan merupakan salah satu hak yang dimiliki oleh penumpang sebagai pengguna jasa yang harus diberikan oleh pihak Transjakarta sebagai penyedia jasa. Keterjangkauan yang harus diberikan oleh penyedia jasa kepada pengguna jasa misalnya dalam hal tarif angkutan. Tarif angkutan harus terjangkau bagi seluruh masyarakat.

Dalam hal keterjangkauan biaya, tarif yang ditentukan Transjakarta

cukup murah. Ini sesuai dengan asas pelayanan publik yang tercantum dalam Pasal 4 (1) UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang berbunyi “penyelenggaraan pelayanan publik beraskan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan”. Pada pagi hari pukul 05.00 sampai pukul 07.00 penumpang hanya membayar tarif Rp. 2000, sementara pada pukul 07.00 sampai pukul 24.00 penumpang hanya membayar Rp. 3500. Tarif yang diberikan cukup murah jika melihat Transjakarta menyediakan transportasi massal dengan jalur khusus dan halte khusus.

Bus Transjakarta akan menguntungkan masyarakat sebagai pengguna jasa transportasi umum. Hal ini dilihat dari kondisi angkutan umum lain yang ada pada saat ini. Dengan tarif yang terjangkau, masyarakat sebagai pengguna jasa mendapatkan transportasi yang memiliki banyak fasilitas yang tidak sedikit dan eksklusif.

5. Kesetaraan

Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki perbedaan suku, agama, budaya, pendidikan, kaya, miskin, dan status sosialnya yang beragam. Dalam pembahasan Bab II penulis menjelaskan bahwa pengangkutan harus berdasarkan asas adil dan merata. Makna dari asas ini yaitu penyelenggaraan pengangkutan harus memberikan pelayanan yang adil dan merata kepada setiap lapisan masyarakat. Artinya PT. Transportasi Jakarta dalam memberikan pelayanan harus melayani semua penumpang tanpa membedakan suku, agama, budaya, pendidikan, kaya, miskin, dan status sosialnya. Selain

itu, ada beberapa penumpang yang harus diberikan perlakuan khusus seperti penyandang cacat, wanita hamil.

Berdasarkan survey yang dilakukan penulis, pelayanan Transjakarta adil dan tidak membedakan layanan mereka. Pengguna jasa dapat menggunakan fasilitas yang ada tanpa melihat adanya perbedaan. Bahkan Transjakarta menggunakan dua bahasa dalam memberikan pengumuman, yaitu bahasa Indonesia dan bahasa Inggris.

Hak terhadap pengguna jasa yang memiliki keterbatasan fisik atau memiliki kondisi fisik khusus juga perlu diperhatikan. UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan mengatur bahwa perusahaan angkutan umum wajib memberikan perlakuan khusus di bidang lalu lintas dan angkutan jalan kepada penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak, wanita hamil, dan orang sakit.

6. Keteraturan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) keteraturan merupakan suatu hubungan yang berlangsung di dalam masyarakat secara selaras, serasi, dan harmonis sesuai dengan norma dan nilai yang berlaku dalam masyarakat. Oleh karena itu, dibutuhkan peraturan yang mengatur dan masyarakat yang mematuhi peraturan tersebut.

Berdasarkan Pasal 9 Peraturan Menteri Perhubungan No. 10 Tahun 2012, keteraturan merupakan standar pelayanan minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan kepastian waktu pemberangkatan dan kedatangan mobil bus serta

tersedianya fasilitas informasi perjalanan bagi pengguna jasa.

Berdasarkan survey yang dilakukan oleh penulis, keteraturan dalam hal yang disebut diatas belum semuanya terpenuhi. Misalnya pada Koridor XI (Wali Kota Jakarta Timur – Kampung Melayu), beberapa hal seperti kecepatan perjalanan, ketepatan dan kepastian jadwal kedatangan dan keberangkatan mobil bus belum dapat terpenuhi. Para penumpang harus menunggu dengan waktu yang cukup lama sebelum masuk ke dalam bus. Namun, dalam hal informasi pelayanan, akses keluar masuk halte, dan sistem pembayaran sudah dapat terpenuhi oleh pihak Transjakarta.

B. Upaya Hukum yang dapat Ditempuh Oleh Pengguna Jasa yang Dirugikan Atas Pelayanan yang Diberikan Oleh Bus Transjakarta

Upaya hukum yang dapat dilakukan pengguna jasa dalam hal penyelesaian sengketa terkait dengan kerugian yang dialami sebagai penumpang bus Transjakarta tidak diatur di dalam UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Berdasarkan ketentuan Pasal 47 dan Pasal 48 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, penyelesaian sengketa terkait dengan kerugian yang dialami sebagai penumpang bus Transjakarta dapat ditempuh dengan 2 (dua) cara, yaitu:

1. Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan

Berdasarkan Pasal 47 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Penyelesaian sengketa di luar pengadilan diselenggarakan

untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita konsumen yang dalam hal ini adalah pengguna jasa Bus Transjakarta.

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dilakukan secara damai oleh kedua belah pihak yaitu penumpang sebagai pengguna jasa dan PT. Transportasi Jakarta sebagai pelaku usaha. Penyelesaian sengketa menggunakan mekanisme mediasi. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mediasi adalah proses penyelesaian sengketa dengan melibatkan pihak ketiga sebagai penasihat.

2. Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan

Penumpang yang telah membayar uang atau tiket kepada pengangkut, maka penumpang telah mendapatkan perlindungan atas keselamatannya yang dijamin oleh hukum. Maka dari itu, penumpang sebagai pengguna jasa dapat mengajukan gugatan ke pengadilan jika merasakan kerugian dan menuntut ganti rugi kepada Transjakarta selaku pelaku usaha.

Berdasarkan Pasal 45 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Setiap konsumen yang

dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui pengadilan yang berada di lingkungan pengadilan umum. Konsumen dalam hal ini adalah penumpang sebagai pengguna jasa Bus Transjakarta.

Dalam Pasal 1365 KUHPerdara menyebutkan bahwa, “Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”. Dalam pasal tersebut secara jelas menyebutkan bahwa bentuk pertanggung jawaban dari perbuatan melanggar hukum yang merugikan orang lain adalah dengan membayar ganti rugi.

Bila seorang penumpang mengajukan tuntutan ganti rugi kepada pengangkut, cukuplah bahwa dia mendalilkan bahwa dia menderita kerugian disebabkan oleh pengangkut.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis dan pembahasan dalam skripsi ini, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Perlindungan hukum pengguna jasa layanan transportasi umum diatur secara khusus dalam Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu

Lintas dan Angkutan Jalan, dan secara umum diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Semua hak pengguna jasa yang terdapat di dalam pasal kedua Undang-Undang tersebut harus dilakukan oleh PT. Transportasi Jakarta (Transjakarta) sebagai pelaku usaha dalam menjalankan usahanya. PT. Transportasi Jakarta sebagai pelaku usaha jasa layanan transportasi telah melakukan banyak upaya untuk memenuhi hak-hak pengguna jasa. Tetapi masih banyak pula hal yang harus diperbaiki, seperti kenyamanan dan keamanan di dalam bus dan halte yang menjadi masalah utama pengguna jasa.

2. Upaya hukum yang dapat dilakukan penumpang yang merasa dirugikan dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu upaya hukum di luar pengadilan, dan upaya hukum di dalam pengadilan sesuai dengan ketentuan Pasal 45 dan Pasal 47 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Untuk upaya hukum di luar pengadilan dilakukan secara damai dengan cara penumpang sebagai pengguna jasa melaporkan kerugian yang dialami kepada PT. Transportasi Jakarta sebagai pelaku usaha yang menyediakan jasa transportasi Transjakarta Busway. Untuk upaya hukum di dalam pengadilan dapat mengajukan ke pengadilan yang berwenang.

V. DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Soegiyono, 2008, Metode Penelitian, Cetakan Kedua Belas, Bandung: Alfabeta.
Soekanto, Soerjono, 1986, Pengantar Penelitian Hukum, Jakarta: UI Press.

Website

- “Kepadatan Penduduk”, http://bappedajakarta.go.id/?page_id=1131, diakses pada hari Kamis, 7 April 2016.
“Sejarah Busway”, <http://www.transjakarta.co.id/>, diakses pada hari Kamis, 7 April 2016.